



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Reconocimiento Laboral y Compromiso Organizacional en el Banco de la
Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Rives Joel Carrasco Ramos

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez

ASESORA ESPECIALISTA

Dra. Nancy Cecilia del Pilar Romero Vásquez

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO - PERÚ

2017

Página del jurado

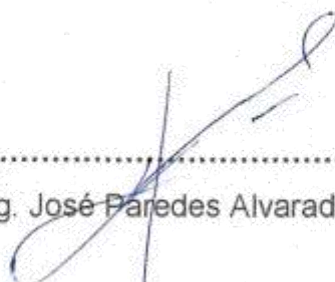


.....
Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez
Presidente



.....
Dra. Nancy Cecilia del Pilar Romero Vásquez

Secretario



.....
Mg. José Paredes Alvarado

Vocal

Dedicatoria

A Dios por su infinita misericordia a lo largo de mi vida personal, laboral y estudiantil. Dedicado también a mis padres Alejandro Carrasco y Nancy Ramos por su constante e incondicional apoyo emocional, a mi sobrinita Dayanna que partió de este mundo a sus cortos ocho años y a todos aquellos que me brindaron su apoyo para que pueda llegar hasta estos momentos de mi vida.

Agradecimiento

A Dios, porque apartados de él nada podemos hacer, apartado de él no estaría agradeciéndole en estas líneas. He podido ser testigo de su amor en un momento difícil y crucial en mi vida. También agradezco a mis padres porque siguen estando conmigo alentándome a salir adelante.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rives Joel Carrasco Ramos, con DNI N° 46088556, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad; ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2017

Rives Joel Carrasco Ramos
DNI N° 46088556

Presentación

Señores miembros del Jurado, con el debido respeto presento la Tesis titulada Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017; con la finalidad de determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo en el año 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Página del Jurado	¡Error! Marcador no definido.
Pedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCION	10
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema.....	23
1.5 Justificación del problema	23
1.6 Hipótesis	24
1.7 Objetivos	24
II.MÉTODO	26
2.1 Diseño de Investigación	27
2.2 Identificación de variables, Operacionalización.....	28
2.3 Población y Muestra.....	31
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad ...	31
2.5 Métodos de Análisis de Datos	32
2.6 Aspectos Éticos.....	33
III.RESULTADOS	34
3.1 Objetivo 1.....	35
3.2 Objetivo 2.....	36
3.3 Objetivo 3.....	37
3.4 Objetivo 4.....	38
3.5 Objetivo 5.....	39
3.6 Prueba de Hipótesis.....	40
3.7 Objetivo General.....	41
IV.DISCUSION	42
V.CONCLUSIONES	46
VI.RECOMENDACIONES.....	48
VII.REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Resumen

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017. La población estuvo conformada por los 40 trabajadores de la Agencia 1 Trujillo; de otro lado, esta investigación fue descriptiva porque determinó e identificó el nivel de reconocimiento laboral y el nivel de compromiso organizacional. Las técnicas utilizadas en esta investigación fueron, para la variable reconocimiento laboral se aplicó una encuesta y el instrumento fue el cuestionario y para la variable compromiso organizacional, se aplicó una ficha de evaluación. Por lo tanto, se determinó que reconocimiento laboral no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los empleados del Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017. Al analizar las variables con respecto al reconocimiento laboral se obtuvo un 95% al nivel medio y el 5% en nivel bajo en los colaboradores; en cuanto a la variable compromiso organizacional, los resultados arrojaron que el 57% se sitúa en el nivel alto y el 43% en el nivel medio en los colaboradores. Por otro lado, al relacionar la variable reconocimiento laboral con la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso afectivo se acepta la hipótesis en esta correlación; asimismo al relacionar la variable reconocimiento laboral con la variable compromiso organizacional en las dimensiones compromiso normativo y compromiso de continuidad se terminó aceptando la hipótesis nula en ambos casos.

Palabras clave: Reconocimiento laboral, Compromiso organizacional.

Abstract

This correlational research allowed to identify the relationship between labor recognition and organizational commitment at Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017. The population was made up of 40 workers at Trujillo Agency 1; on the other hand, this research was descriptive because it determined and identified the level of labor recognition and the level of organizational commitment. The techniques used in this research were a survey that was applied in order to determine the labor recognition variable and the instrument was a questionnaire; and for the variable organizational commitment, an evaluation form was applied. Therefore, it was determined that labor recognition is not significantly related to the organizational commitment of the employees of Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017. When analyzing the variables with respect to labor recognition, 95% was obtained at the average level and 5% at a low level in the collaborators. Regarding the organizational commitment variable, the results showed that 57% is at the high level and 43% at the average level at the collaborators. On the other hand, when relating the variable labor recognition with the organizational commitment variable in the affective commitment dimension, the hypothesis in this correlation is accepted; likewise, by relating the variable labor recognition with the organizational commitment variable in the normative commitment and continuity commitment dimensions, we ended up accepting the null hypothesis in both cases.

Keywords: Labor recognition, Organizational commitment.

I. INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Las empresas y organizaciones financieras, así como cualquier colectivo empresarial de distinta índole y/o rubro, en tanto no prescindan de la mano de obra humana, seguirán afrontando un problema que no ha podido ser resuelto del todo, la falta de compromiso con las políticas de avance y conquista de la empresa, las mismas que forman parte de la visión organizacional en su conjunto. Sin embargo, una visión más amplia del problema no responsabiliza sólo a los trabajadores o colaboradores de una empresa, se sabe que la rigidez en las ofertas de promoción, reconocimiento y motivación de parte de los empleadores o de la cúpula corporativa poco hace para que éstos logren alcanzar sus metas de productividad, participando activamente en las políticas de la empresa y, por lo tanto, perdiendo interés en comprometerse con incrementar su desempeño laboral. (Universidad Veracruzana, 2012).

Por otro lado, es también cada vez más común, ver a personas que laboran en las organizaciones a nivel global dándolo todo por alcanzar el logro de sus objetivos tanto individuales como colectivos; éstas, demandan que su trabajo sea apreciado y valorado por los jefes y compañeros. Consiste en un tema de necesidades que todas las personas tenemos: *reconocimiento, aprecio y logro*. Reconocer los logros y reconocer a quienes lo logran, genera una diferenciación que motiva a seguir haciendo el trabajo bien.

Inés Temple (2010), señala que la Cultura de Reconocimiento en el Perú está mal enfocada porque se relaciona al reconocimiento con el dinero, cuando el dinero es sólo un mal necesario que complementa a una mención honrosa de un trabajador. Mucha gente cree que cuando alguien se va de un trabajo es por dinero, sin embargo, no siempre es por eso. Hay quienes desertan porque creen que no tienen oportunidades de crecimiento o porque no se sienten lo suficientemente reconocidas. No estamos ajenos a este problema. Muchas empresas carecen de programas estructurados de premiación o

reconocimiento al logro laboral, y las pocas que han podido instaurarlos no han podido masificar el alcance y los beneficios que tales programas pueden generar para mejorar el clima organizacional.

Según el estudio sobre ambiente y cultura organizacional de Great Place to Work® - (Perú – 2013), del 100% de empresas analizadas, de un 12% perteneciente al sector financiero y seguro, sólo un pequeño porcentaje (35%) son empresas que propician políticas y programas de gestión del reconocimiento laboral. Entendiéndose que aún la brecha nacional es abismal en todo aquello que se refiera a estimular y propiciar políticas de cultura de reconocimiento laboral por metas y/o competencias. Se puede considerar como reconocimiento laboral, desde una felicitación grupal hasta un correo electrónico para hacerle saber al trabajador que ha realizado un desempeño óptimo, que su esfuerzo merece una oportuna consideración.

En el Perú esa carencia de poder estimular al trabajador sólo pasa por un tema económico, dejando de lado otros métodos mucho más efectivos y resaltantes para que el trabajador se sienta motivado e interiorice que su presencia en dicha institución es importante.

Muchas empresas han adoptado lo dicho por diversos autores como Dessler en cuanto al reconocimiento laboral y, en especial, en el impacto que este tiene en el *compromiso organizacional*, ya que la persona se siente motivada y cree en la organización, sintiéndose útil e importante con una moral elevada y enfocada en la empresa y poniendo como desafío cada tarea asignada.

El Banco de la Nación tiene como objetivo brindar soporte a sus empleados para que compartan competencias laborales de vocación de servicio donde reflejen empatía y entrega para atender a los usuarios. Como es conocido, en la Administración Pública no hay un sistema o cultura de reconocimiento laboral bien definido, existen otros incentivos que forman parte de pactos

colectivos y pliego de reclamos que no ayudan a un óptimo compromiso organizacional.

El problema radica esencialmente en la inoperancia y/o desidia de los altos funcionarios de no saber o no querer aplicar el debido reconocimiento a los colaboradores. Resulta una lamentable realidad al momento de ver que los resultados no son los que se quieren, de ver que los empleados realizan su trabajo por cumplir y sin mostrar total compromiso con la Institución, de ver que el servicio cada vez se torna pésimo hacia el público y, por lo tanto, la imagen de la institución es la que más se ve afectada por esta realidad.

El área de recursos humanos del Banco de la Nación cuenta con un total de 4,218 personas que pertenecen a planilla, existe, no obstante, otro grupo de trabajadores pertenecientes a otros regímenes laboral entre locación de servicios y prestación de servicios varios. Teniendo estos datos se puede apreciar un crecimiento de personal entre 2% y 3% anualmente. Es decir, el Banco de la nación, por su amplitud de agencias en todo el territorio nacional y por la demanda de sus servicios, sigue manteniendo cierto nivel de preferencia dentro de las opciones laborales que los profesionales nuevos se plantean para un primer trabajo. Este factor, sin embargo, ha sido olvidado por la plana gerencial de la empresa al momento de capitalizar la motivación existente entre estos nuevos colaboradores, quienes bien podrían adaptarse a las nuevas políticas de competitividad y reconocimiento que la institución debiera promocionar. Lamentablemente, y como una conducta repetitiva en las instituciones del Estado, poco se hace desde la cúpula administrativa y gerencial para aprovechar la creciente adhesión de nuevos elementos humanos dentro de la empresa estatal, aun cuando un importante factor emocional y de motivación haría de estos nuevos colaboradores una potente fuerza laboral acorde a los más altos estándares de calidad, efectividad y servicio.

En un sentido objetivo y conociendo que todo recurso humano está sujeto a todo tipo de conflictos emocionales, resulta claro que el índice de falta de motivación proviene de aquel personal nombrado y perteneciente a planilla que gozan de una edad alta, mientras que en aquel personal contratado, de una edad menor es notorio el esfuerzo y la eficiencia, ya que responde a aquella duda de pertenecer y/o vincularse con la empresa. (Brazzolotto, 2012).

Por otro lado, y debido a ese factor llamado dinero y compensaciones es que en la Agencia 1 Trujillo del Banco de la Nación, la esencia del problema radica en la poca u olvidada gestión de poder ejercer una cultura de reconocimiento hacia el trabajador. El problema se ha estancado en un desinterés tanto del funcionario como del trabajador; porque al no tener una iniciativa de estímulo, la respuesta en el trabajador será un compromiso mediano. Una empresa o institución financiera, se le puede atribuir como causa del debilitamiento del compromiso laboral de los colaboradores dentro de la misma. Es así que el Banco de la Nación, posee un índice de rotación promedio para personal de alto desempeño en el Perú de 5.3%, mientras que el índice de rotación de la plana gerencial para las empresas que conforman la Corporación FONAFE asciende a 13.8% anual aproximadamente”.

Es decir, que quienes tienen más posibilidades de ascender en el escalafón de las instituciones y organismos del Estado son aquéllos que gozan de altos cargos gerenciales; en desmedro del personal de alto desempeño – funcionarios promedio que desempeñan cargos de mediana ‘envergadura’ – que se caracteriza por aquéllos colaboradores que poseen mayor motivación para escalar puestos, siempre y cuando la institución les asegure adecuadas políticas de reconocimiento laboral y desempeño competitivo dentro de la organización.

Ante lo cual surgen preguntas como:

¿Es el dinero un factor determinante de un alto compromiso organizacional?

¿Cuál es la relación entre reconocimiento laboral y compromiso afectivo?

¿En qué nivel se encuentra el reconocimiento laboral en el Banco de la Nación?

¿En qué nivel se encuentra el compromiso organizacional en el Banco de la Nación?

1.2. Trabajos Previos

Según Valdiviezo Albuquerque (2015) en su tesis:

La delegación de liderazgo como reconocimiento laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la institución Grupo Educativo Integral S.R.L. en el distrito de Trujillo, 2015. Dicha investigación descriptiva de diseño no experimental transeccional, y de tipo correlacional/causal, tuvo como propósito determinar el efecto de la delegación de liderazgo como parte del reconocimiento laboral en el comportamiento organizacional y/o el compromiso de los trabajadores de la empresa en mención. Se concluyó que la delegación del liderazgo entre los colaboradores de una empresa se enmarca dentro de las políticas de reconocimiento laboral de toda organización o institución, a la vez que éste refuerza su confianza, motivación y *compromiso* organizacional para con la empresa de la que forman parte. Del mismo modo, se determinó que existen dos tipos de liderazgo (positivo y negativo/autocrático) y que para el caso de ambos, el efecto dentro del compromiso institucional “afecta

considerablemente la eficacia y la eficiencia de las distintas funciones del trabajo”.

Según Vallejos (2014) en su Tesis:

La Cultura Organizacional y el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Miramar – 2014. El mencionado trabajo descriptivo de tipo no experimental – aplicado, tuvo por objeto determinar la relación que existe entre la Cultura Organizacional y el Compromiso Organizacional, concluyendo que “existe relación directa entre ambas variables, ya que ante el hecho de realizar acciones para mejorar la cultura organizacional se obtendrá mayor compromiso en los trabajadores [...]”. De este modo la investigación propone la elaboración de estrategias orientadas a mejorar la cultura organizacional de la empresa.

Según Bedodo & Giglio (2006) en su tesis:

Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. En esta investigación de tipo teórico-descriptiva las autoras identifican la relación existente entre la motivación laboral, vista ésta desde una perspectiva psicológica, intrínseca e inherente al empleado/colaborador/trabajador, y desde la visión empresarial de la psicología laboral o de gestión del talento humano. Así mismo, se aborda el efecto de las compensaciones, ofreciéndose una vasta serie de definiciones y tipos de las mismas, que permiten precisar la importancia de éstas en el mejor manejo y optimización del compromiso organizacional. Se concluye que las compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que, “correctamente diseñadas, logran influir en [...] el mejor desempeño organizacional”.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Reconocimiento Laboral

Desde una óptica personal, el reconocimiento está relacionado con la calidad de vida dentro del trabajo, todo tipo de reconocimiento debe ser suficiente para cubrir necesidades personales. De lo contrario, el empleado no estará satisfecho ni contento en la institución, ya que constantemente se compara los sistemas aplicados en otras organizaciones. El reconocimiento se traduce en la gratificación que los trabajadores perciben a cambio de su buen desempeño y que contribuye al agrado de los mismos, dando soporte así a la institución a mantener una fuerza de trabajo productiva. (Dessler, 1996).

El reconocimiento es un conglomerado de actividades planificadas para felicitar, realzar públicamente a sus empleados con el objetivo de fortalecer el comportamiento individual hacia aquellas estrategias que sumarán la productividad. La cultura de reconocimiento forma parte de la vida diaria, ya que siempre nos encontramos frente a situaciones nuevas que resultan ser retos y/o desafíos para cualquier trabajador. (Larrea, 2013)

Siguiendo esa lógica, algunas instituciones plantean que el reconocimiento no es tan esencial dentro de sus prácticas de gestión, ya que al aplicar el reconocimiento estarían incurriendo en una inversión de tiempo y generarían gastos adicionales para las compañías, por lo tanto optan por mantener la idea de que la única manera de tener contento al personal es suficiente con incentivos económicos.

En simples términos, es considerado un craso error el pretender tener satisfechos a los trabajadores simplemente con altos salarios. Mucho se habla y se discute sobre el tema de reconocimiento porque muchos empresarios y funcionarios se limitan sólo a brindar incentivos monetarios como concepto de reconocimiento laboral cuando la realidad afirma lo contrario, no sólo los salarios altos motivan al trabajador, sino también hacer sentir valorados a los

trabajadores reconociendo sus buenas acciones y comportamientos, especialmente cuando llevan años laborando. (Ramírez, 2014 p. 8)

Inés Temple (2010), señala que la Cultura de Reconocimiento en el Perú está mal enfocada porque se relaciona al reconocimiento con el dinero, cuando el dinero es sólo un mal necesario que complementa a una mención honrosa de un trabajador. Mucha gente cree que cuando alguien se va de un trabajo es por dinero, sin embargo, no siempre es por eso. Hay quienes desertan porque creen que no tienen oportunidades de crecimiento o porque no se sienten lo suficientemente reconocidas.

1.3.1.1. Tipos de Reconocimiento laboral

El reconocimiento laboral es una de las fuentes de satisfacción personal más importante con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo. El reconocimiento del trabajo bien hecho y el esfuerzo personal actúa como fuerza invisible que impulsa el bienestar de los trabajadores, motivando a todo grupo humano hacia un horizonte: el éxito de la empresa.

Incentivos monetarios

Según Dessler (2001), reconocer y felicitar la buena labor de los colaboradores con un significativo bono de sueldo u otros incentivos monetarios es la forma de reconocimiento que más se aplica. Es innegable la efectividad de aplicar este tipo de reconocimiento, ya que puede traer buenos resultados en primeras instancias, sin embargo, no se recomienda ni se suele practicar demasiado si no viene acompañado de acciones complementarias que hagan que el dinero quede en un segundo plano.

Reconocimiento verbal y gestual

Reconocimiento otorgado mayormente en público en forma de comentario y adicionando un fuerte “apretón de manos”. Es el que mejor acogida tiene hoy en día por los trabajadores, puesto que resulta un condicionante en elevar la autoestima, se sienten valorados por los demás colegas y jefes teniendo la confianza de que sus esfuerzos no son menospreciados, puesto que se vuelven visibles para el resto. (Flint, 2012).

Reconocimiento a las buenas propuestas

Tipo de reconocimiento enfocado en valorar las mejores propuestas, aquellas ideas de negocio que, a pesar de no ser una realidad hoy en día, pueden ser consideradas más adelante para hacer crecer la empresa.

Recompensar los fracasos productivos

A veces las propuestas no tienen el fin que se esperan, pero no por ello deben dejar de reconocerse. La buena voluntad de los empleados, aunque sean en proyectos fallidos, deben también recompensarse, intentando que tenga un valor en el futuro.

Facilitar la promoción

Un trabajador que no ve oportunidades serias de ascender en la institución nunca se sentirá verdaderamente recompensado. Por lo tanto, es muy importante tener en cuenta la experiencia del colaborador y su fidelidad hacia la misma, favoreciéndolo con ascensos dentro de la jerarquía de la institución, que no debe caer en el error de ser demasiado estricta. (Flint, 2012).

Reconocimiento virtual

Esta modalidad es muy común hoy en día, es muy fácil y práctica de usar. Las grandes empresas manejan *blogs*, y otras redes sociales en las que participan los empleados y se convierten en un medio para compartir reconocimientos y felicitar por los logros alcanzados.

2.3.2 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional se traduce como un estado mental que implica la relación entre un empleado y una institución, la cual tiene consecuencias respecto de la decisión para continuar en una empresa o dejarla. De esta forma, el compromiso podría tener su inicio en el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en una empresa. (Allen & Meyer, 1991).

El compromiso organizacional define las relaciones entre los trabajadores y los funcionarios de la empresa. Hay una apreciación enfocada al desarrollo y cumplimiento de la misión y visión y sus valores. El compromiso organizacional relaciona el aspecto emocional con los gastos asumidos por el colaborador, vinculados a dejar la institución y con el deber de permanecer en ella. (Soberanes & De la fuente, 2009).

El triunfo de una empresa dependerá del nivel de cómo los trabajadores tienen noción del clima laboral. El compromiso brinda confort, puesto que influye en las remuneraciones, cesación, beneficios sociales, garantiza cubrir carencias como (satisfacción, mejoramiento de capacidades, integración y buena posición económica) dando beneficio a la población económicamente activa del país.

Steers, (1997) define el compromiso como el vigor referente de identidad y de compromiso de un sujeto con una empresa. Teniendo en cuenta tres pilares fundamentales: *aspectos como persona, ciertas condiciones del trabajo y pericia en el trabajo.*

La importancia del compromiso organizacional reposa principalmente en actitudes y conductas del trabajador como aceptación de metas, valores y cultura organizacional, disminuyendo el ausentismo y la baja rotación de personal.

2.3.2.1. Dimensiones del Compromiso organizacional

Para Meyer y Allen (1991), estas tres dimensiones de compromiso organizacional son diferentes, tanto en relación con sus antecedentes, como en cuanto a las implicaciones que tienen sobre la conducta del trabajador.

Compromiso afectivo

Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y expectativas. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. Meyer y Allen (1991).

Compromiso de continuidad

Indica el reconocimiento del trabajador en relación a los costos y las escasas posibilidades de encontrar otro trabajo, si decidiera abandonar la organización. El empleado se siente vinculado a la empresa porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y abandonarla implicaría perderlo todo, por lo tanto se incrementa su apego a la empresa. Meyer y Allen (1991).

Compromiso normativo

Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la empresa por haberle dado la oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador. Meyer y Allen (1991).

2.3.2.2. Componentes del Compromiso organizacional

Meyer y Allen abordan estos componentes como parte de los niveles de compromiso organizacional en su libro *Organizational Commitment* (1993).

Identificación

Donde existe una aceptación de las metas organizacionales y con las creencias, propósitos, ideas y objetivos de la empresa.

Membresía

El trabajador desea permanecer como integrante, esto es, un sentimiento de pertenencia hacia la organización.

Lealtad

Se manifiesta el cumplimiento y respeto que se tiene a la organización por medio de acciones dirigidas a defenderla.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo 2017?

1.5. Justificación del Problema

Por consiguiente, este trabajo de investigación establece sus bases de estudio en las siguientes razones:

Conveniencia, porque va a contribuir en identificar mejor el nivel de reconocimiento laboral en los trabajadores del Banco, y dar luces a los órganos del Estado para reconsiderar un mejor planteamiento en pro de un óptimo compromiso organizacional en la Administración Pública.

Justificación Práctica, porque todo el análisis será brindado a la Organización de manera oportuna para que la gestión actual tome las decisiones que amerita. De esta manera, el Banco de la Nación tendría cómo anticiparse ante una eventual falta de compromiso en los trabajadores. Del mismo modo equipará a los altos funcionarios de herramientas de gestión propicias para una mejor labor.

Justificación metodológica, se fundamenta en la creación de nuevos instrumentos, procedimientos de implicancia investigativa. Aportará en definir mejor los conceptos y las relaciones entre las variables estudiadas y de la población objetivo.

Relevancia Social, es pertinente porque se aborda un tema de interés social, ya que los resultados benefician a los trabajadores y funcionarios del Banco, que son la población estudiada en esta investigación.

1.6. Hipótesis

Hipótesis de investigación (Hi) El reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo, 2017.

Hipótesis de nula (Ho). El reconocimiento laboral no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo, 2017.

1.7.2. Específicos

Identificar el nivel de reconocimiento laboral en el Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017.

Identificar el nivel de compromiso organizacional en el Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017.

Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso afectivo.

Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso normativo.

Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso de continuidad.

II. MÉTODO

II. Método

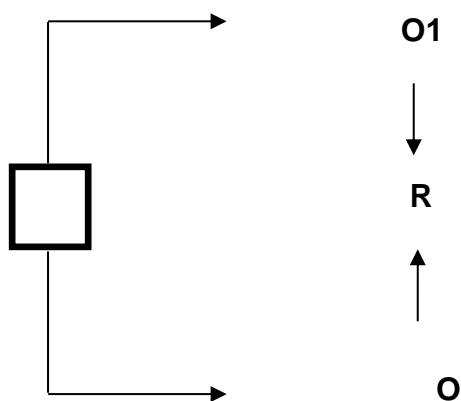
2.1. Diseño de investigación

La investigación es no experimental, puesto que no hay ningún tipo de manipulación de las variables, se basa en cómo se comportan las variables en la realidad sin la intervención del investigador.

Es transeccional porque los datos se recogen en un solo momento, tratando de analizar la relación en un momento específico.

Es correlacional porque se busca identificar relaciones entre ambas variables en un tiempo determinado.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra, trabajadores del Banco de la Nación, agencia 1 - Trujillo – 2016.

O¹ = Observación de la variable *reconocimiento laboral* de la muestra estudiada.

O² = Observación de la variable *compromiso organizacional* de la agencia mencionada.

R = Relación entre las variables de investigación.

2.2. Identificación de variables

- Variable Cualitativa: Reconocimiento laboral.
- Variable Cualitativa: Compromiso organizacional

Operacionalización de Variables

Tabla 2.1. Variable reconocimiento laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Reconocimiento laboral	El reconocimiento está relacionado con las condiciones laborales, las remuneraciones tienen que ser justas en pro de satisfacer todos los requerimientos personales. De lo contrario, los trabajadores no estarían ni agradados ni contentos con la institución. (Dessler, 1996)	El nivel de reconocimiento laboral se medirá a través de una encuesta donde los trabajadores expresarán su conocimiento y/o percepción acerca de las diversas políticas y/o formas de reconocimiento laboral que la institución propicia.	El incentivo monetario	1. Premios y bonificaciones.	Cualitativa Ordinal
				2. Satisfacción personal.	
				3. Impulsar la competencia.	
			El reconocimiento verbal y/o gestual	1. frecuencia de reconocer el desempeño con una felicitación expresa.	
				2. Satisfacción profesional.	
				3. Razón de difundir y propiciar tales muestras de reconocimiento.	
			La promoción y ascenso laboral	1. Promoción al personal destacado.	
				2. Motivación al esfuerzo.	
				3. Posibles promociones.	

Tabla 2.2. Variable compromiso organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	El compromiso organizacional se traduce como una situación mental que se enfoca en tratar la vinculación entre un empleado y una empresa, la cual presenta consecuencias respecto de la decisión para continuar en una empresa o dejarla. De esta forma, el compromiso podría tener su inicio en el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en una organización. (Allen & Meyer, 1991).	El compromiso de los empleados es medido a través de una ficha de evaluación de compromiso organizacional de Meller y Allen adaptado según las necesidades y la coyuntura de la empresa, de acuerdo a las dimensiones propuestas.	Compromiso afectivo	1. Gusto.	Cualitativa ordinal
				2. Empatía.	
				3. Sentimiento.	
			Compromiso normativo	1. Afinidad.	
				2. Lealtad.	
				3. Obligación moral.	
			Compromiso de continuidad	1. Motivación a seguir en la empresa.	
				2. Pertenencia.	
				3. Dependencia	

Nota: Dimensiones de Reconocimiento laboral según Dessler 1996 y Dimensiones de Compromiso organizacional según Meyer y Allen 1991

2.3. Población y muestra

La población objeto de estudio está constituida por 40 empleados nombrados y contratados pertenecientes a la Agencia 1 del Banco de la Nación en Trujillo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica apropiada usada fue es la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario para la variable reconocimiento laboral, con preguntas de opción múltiple muy puntuales dirigida a los trabajadores del Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo. Dicho cuestionario fue sometido a una prueba de confiabilidad según el Alfa de Cronbach con un valor de **0.890**, significa que el instrumento aplicado en el proceso de esta investigación para medir el nivel de reconocimiento laboral, es confiable.

Para la variable compromiso organizacional se aplicó un ficha de evaluación con preguntas de opción múltiple bien detallada dirigida a los trabajadores del Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo. Dicha ficha de evaluación fue tomada del modelo de Meyer & Allen que se aplicó a un Contact Center en Lima en el 2014 por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Asimismo, se sometió a una prueba de confiabilidad según el Alfa de Cronbach con valor de **0.890**, significa que el instrumento aplicado en el proceso de esta investigación para medir el nivel de compromiso organizacional, es válido.

En ambos casos, la ficha técnica se encuentra bien detallada con las especificaciones que requieren para la aplicación y posterior análisis de datos.

2.5. Método de análisis de datos

2.5.1. Estadístico Descriptivo

El íntegro de la información será recolectada tal y como sucede en la realidad. Se hizo uso de Tablas y figuras para ilustrar y dar respuesta al objetivo general y específicos respectivamente. También se hizo uso del programa Microsoft Office Excel y SPSS para tabular la información obtenida.

2.5.2. Estadístico Inferencial

Este método aportó significativamente en enmarcar al problema de investigación para posteriormente formular soluciones.

Se utilizó el estadístico Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables de estudio, para responder a la hipótesis de investigación y haciendo uso también de la campana de Gauss para determinar si se acepta o rechaza la hipótesis planteada.

Para determinar los niveles: Alto, medio y bajo se estableció el siguiente criterio: Cada respuesta tiene un valor numérico que luego es sumado y dicho resultado se ubica según los intervalos planteados.

RESPUESTA	VALOR NUMÉRICO
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

TABULACIÓN PARCIAL	
INTERVALO	NIVEL
De 3 a 7	BAJO
De 8 a 11	MEDIO
De 12 a 15	ALTO

TABULACIÓN GENERAL	
INTERVALO	NIVEL
De 9 a 21	BAJO
De 22 a 33	MEDIO
De 34 a 35	ALTO

2.6. Aspectos éticos

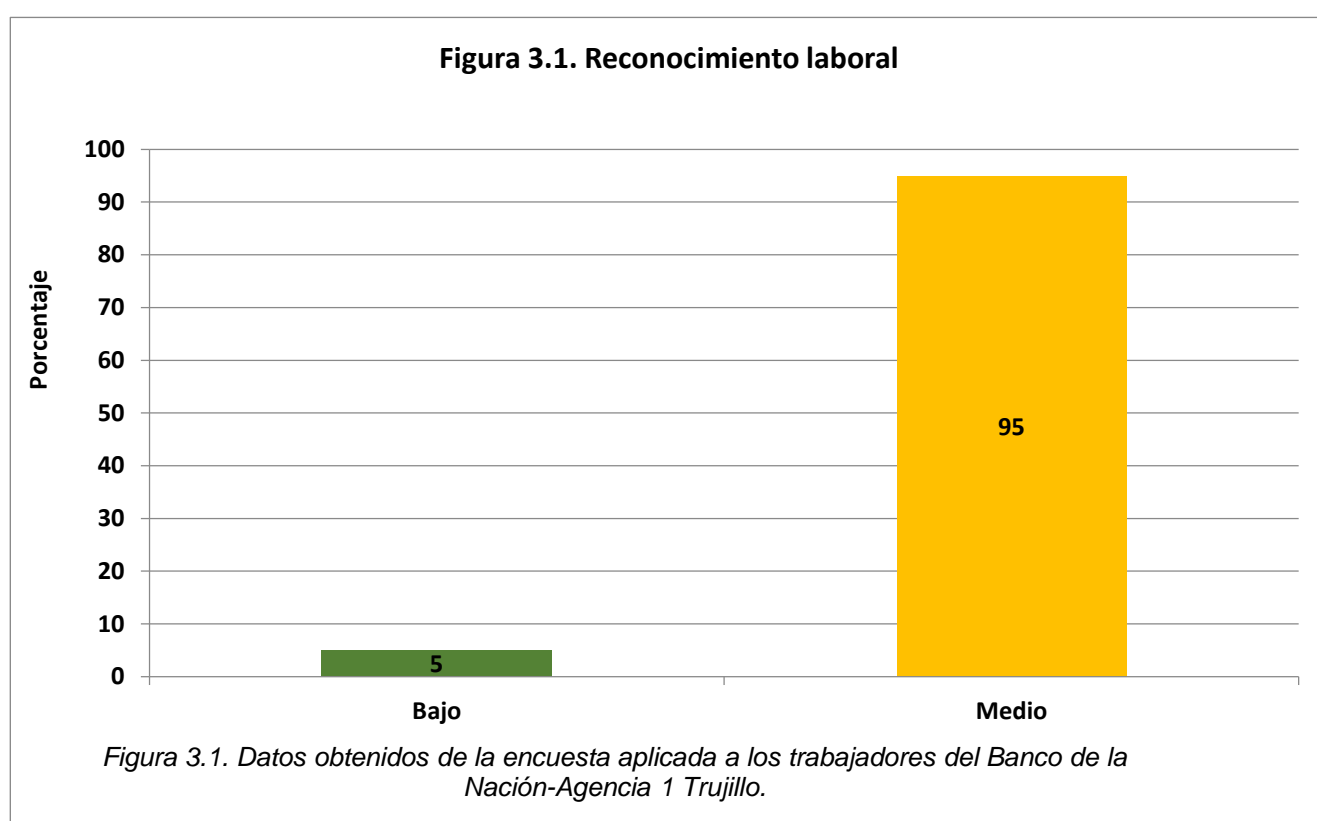
La presente investigación cumple todas las normas legales, demostrando la transparencia de este trabajo, la información brindada es auténtica, ya que utilice información verídica y lícita de investigaciones e páginas de internet tomados con la mayor responsabilidad y cumpliendo así con mi ética profesional.

III. RESULTADOS

III. Resultados

3.1. Reconocimiento laboral de los empleados del Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo

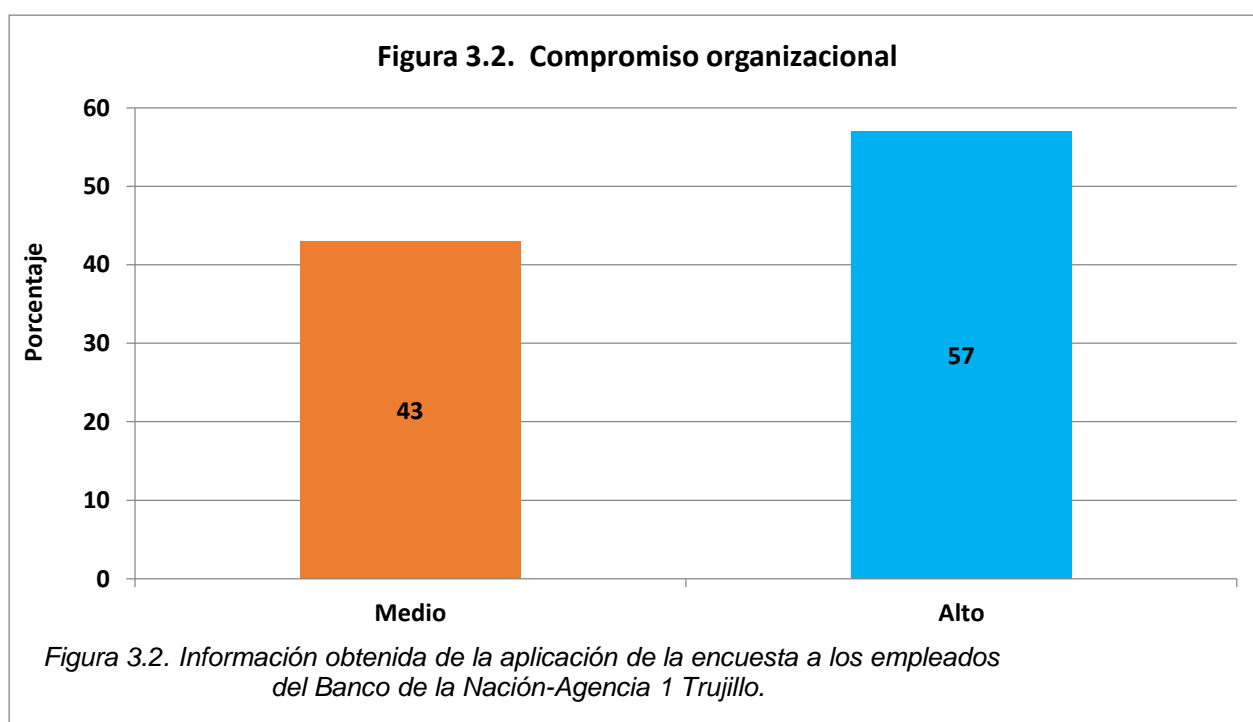
Objetivo 1: Identificar el nivel de reconocimiento laboral en el Banco de la Nación- Agencia 1 Trujillo, 2017.



En la figura se señala que el 95% de los empleados del Banco de la Nación- Agencia 1 Trujillo, 2017 manifiestan que existe un nivel medio de reconocimiento laboral.

3.2. Compromiso organizacional de los empleados del Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo

Objetivo 2: Identificar el nivel de compromiso organizacional en el Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017.



En la figura se señala que el 57% de los empleados del Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017 manifiestan que existe un nivel alto de compromiso organizacional.

3.3. Relación entre reconocimiento laboral y compromiso afectivo

Objetivo 3: Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso afectivo

Tabla 3.1. Correlación entre reconocimiento laboral y compromiso afectivo

Correlaciones			Reconocimiento laboral	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Reconocimiento laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,538**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	40	40
	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	,538**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	40	40

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los empleados del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo.

La relación que se presenta entre la variable reconocimiento laboral y la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso afectivo es considerada una correlación positiva moderada, debido a que presenta un coeficiente de correlación de 0.538. Entonces la relación es altamente significativa.

3.4. Relación entre reconocimiento laboral y compromiso normativo

Objetivo 4: Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso normativo

Tabla 3.2. Correlación entre reconocimiento laboral y compromiso normativo

Correlaciones			Reconocimiento laboral	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Reconocimiento laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.232
		Sig. (bilateral)		.150
		N	40	40
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	.232	1.000
		Sig. (bilateral)	.150	
		N	40	40

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de ficha de evaluación a los trabajadores del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo.

La relación que se presenta entre la variable reconocimiento laboral y la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso normativo es una correlación baja, debido a que presenta un coeficiente de correlación de 0.232, por lo tanto, existe relación entre la variable y la dimensión pero es baja.

3.5. Relación de reconocimiento laboral y compromiso de continuidad.

Objetivo 5: Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso de continuidad

Tabla 3.3. Correlación entre reconocimiento laboral y compromiso de continuidad

		Correlaciones		
			Reconocimiento laboral	Compromiso de continuidad
Rho de Spearman	Reconocimiento laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.119
		Sig. (bilateral)		.463
		N	40	40
	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	.119	1.000
		Sig. (bilateral)	.463	
		N	40	40

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de ficha de evaluación a los trabajadores del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo.

La relación que se presenta entre la variable reconocimiento laboral y la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso de continuidad, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.119 que es una correlación baja.

3.6. Prueba de hipótesis general

Se plantea las hipótesis siguientes:

Hipótesis de investigación (Hi) El reconocimiento laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo, 2017.

Hipótesis de nula (Ho) El reconocimiento laboral no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo, 2017.

Tabla 3.4. Contrastación de hipótesis

Correlaciones				
			Reconocimiento laboral	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Reconocimiento laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,402*
		Sig. (bilateral)		.010
		N	40	40
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,402*	1.000
		Sig. (bilateral)	.010	
		N	40	40

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo.

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,402, se puede considerar una relación significativa y positiva entre el reconocimiento laboral y el compromiso organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017, esto indica que sí existe relación entre las variables, luego se concluye aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

3.7. Relación de reconocimiento laboral y compromiso organizacional

Objetivo General: Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017.

Tabla 3.5. Análisis de la relación entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo

Correlaciones			Reconocimiento laboral	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Reconocimiento laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,410**
		Sig. (bilateral)		.009
		N	40	40
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,410**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	
		N	40	40

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de ambos instrumentos a los empleados del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo, 2017.

Los resultados demuestran que al relacionar el reconocimiento laboral con el compromiso laboral de los empleados, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,410 que representa una correlación ligeramente moderada con una tendencia a ser buena.

IV. DISCUSIÓN

IV. Discusión

La investigación consistió en identificar el nivel de reconocimiento laboral y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Banco de la Nación, puesto que la situación dentro del Banco no es la ideal en términos de una buena política o gestión sobre reconocimiento al personal. Este escenario es producto de una desinformación viniendo desde los altos funcionarios; lamentablemente casi todas atenciones están centralizadas en la gerencia general ubicada en Lima. Es por eso que al momento de la recolección de datos, los trabajadores de la Agencia 1 Trujillo se mostraron reacios a querer cooperar con la investigación, pero se pudo superar dicha traba conversando con ellos sobre la importancia de la investigación.

Con respecto al objetivo general, de acuerdo a la prueba estadística del coeficiente de rho Spearman se determinó que existe una correlación positiva moderada entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional con una tendencia a ser buena (Ver tabla 3.5).

En la figura 3.1 se identificó los niveles de la variable reconocimiento laboral, en donde el 95 % de empleados se encuentra en el nivel medio y el 5 % en el nivel bajo. Por otro lado, en la figura 3.2, la variable compromiso organizacional, el 57 % se ubica en el nivel alto y el 43 % en el medio. De esta manera, se da respuesta a la pregunta que buscaba identificar el nivel de ambas variables de la investigación en el Banco de la Nación de Trujillo. Lo cual se corrobora con lo señalado por Ramírez (2014) quien plantea que es un craso error el pretender tener satisfechos a los trabajadores simplemente con altos salarios, porque no sólo los salarios altos motivan al trabajador, sino también hacer sentir valorados a los trabajadores reconociendo sus buenas acciones y comportamientos, especialmente cuando llevan años laborando. Esto también lo corrobora Inés Temple (2010) al señalar que el reconocimiento en el Perú está mal enfocado porque sólo se le vincula con el dinero, dejando de lado otros aspectos emocionales más importantes.

En la tabla 3.4, para la demostración de la hipótesis sobre la relación significativa entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, resultando un 0.402 como coeficiente de correlación que se acepta la hipótesis de investigación, o sea, el reconocimiento laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017. Los trabajadores admiten estar identificados, sentir orgullo de pertenecer a la institución y reconocen que el Banco de la Nación les ha permitido alcanzar objetivos personales de estabilidad económica y confort en sus hogares; pero por otro lado, confiesan y ratifican que la política, gestión o cultura de reconocimiento laboral no es la ideal para el buen momento que vive el Banco de la Nación en su visión como socio estratégico del Estado Peruano.

En la tabla 3.1, la relación de la variable reconocimiento laboral con la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso afectivo, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.538 y por lo tanto se rechaza hipótesis nula. Lo cual se revalida con lo mencionado por Vallejos (2014) sobre cultura organizacional y el compromiso organizacional, quien sostiene que “existe una relación directa entre ambas variables, ya que ante el hecho de realizar acciones para mejorar la cultura organizacional se obtendrá mayor compromiso en los trabajadores [...]”.

Al relacionar la variable reconocimiento laboral y la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso normativo se determinó aceptar la hipótesis nula: El reconocimiento laboral y el compromiso normativo no se relacionan. De igual manera la misma variable reconocimiento laboral con la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso de continuidad, se acepta la hipótesis nula. El reconocimiento laboral y el compromiso de continuidad no se relacionan. En este escenario, los trabajadores demostraron un alto sentimiento de permanencia hasta el punto de sentir una suerte de deuda hacia el Banco, lo cual se ratifica con Meyer y Allen (1991); pero por otro lado son sinceros y conscientes al expresar la débil cultura de reconocer a los trabajadores. (Tabla 3.2 y Tabla 3.3).

Esta investigación será de ayuda para la Agencia 1 Trujillo porque, desde que el Banco era la Caja de depósitos y consignaciones en 1950, no hay registro de un estudio o investigación que haya abordado un tema tan fundamental. Desde entonces, la única manera de aplicar un óptimo reconocimiento laboral es el incentivo monetario dejando de lado otros aspectos o factores más importantes que el dinero. El íntegro de esta investigación será proporcionada a las autoridades locales para que implementen una política y/o cultura de reconocimiento laboral donde se destaque el reconocimiento personal, profesional y organizacional. Una vez aplicado a Agencias 1 como Trujillo, se procedería a trabajar con Agencias 2 (Víctor Larco) y Agencias 3 (Las Quintanas) la implementación de nuevas políticas de reconocimiento enfocadas a un compromiso ideal.

V. CONCLUSIONES

V. Conclusiones

- 5.1. Se logró identificar que el nivel de reconocimiento laboral en el Banco de la Nación se ubica en un nivel medio con el 95 % y el 5 % en el nivel bajo. (Figura 3.1).
- 5.2. De mismo modo, se logró identificar que el nivel de compromiso organizacional en el Banco de la Nación se ubica el 57 % se sitúa en el nivel alto y el 43 % en el medio. (Figura 3.2).
- 5.3. Se determinó que la relación entre la variable reconocimiento laboral y la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso afectivo es considerada una correlación positiva moderada, debido a que presenta una correlación de 0.538. (Tabla 3.1).
- 5.4. Se determinó que la relación entre la variable reconocimiento laboral y la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso normativo sí existe pero es una correlación baja, debido a que presenta una correlación de 0.232. (Tabla 3.2).
- 5.5. Se determinó que la relación entre la variable reconocimiento laboral y la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso de continuidad sí existe, pero es una correlación baja, debido a que presenta una correlación de 0.119. Los empleados admiten estar comprometidos, pero son sinceros al reconocer que la cultura de reconocimiento está estancada y enfocada únicamente al dinero. (Tabla 3.3).
- 5.6. Se logró demostrar que el reconocimiento laboral y el compromiso organizacional de los empleados del Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017 se relacionan significativa y positivamente. (Tabla 3.4).

VI.

RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

- 6.1. Las autoridades del Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, deben fortalecer y reestructurar la política y/o cultura de reconocimiento laboral por medio de talleres o charlas, dando a conocer lo importante de no sólo reconocer a los empleados con un incentivo monetario, sino también con otros incentivos.
- 6.2. Las autoridades del Banco de la Nación Agencia 1, deben enfatizar en mejorar la delegación de funciones, de nuevas responsabilidades, de esa manera, se logrará identificar un mayor compromiso para hacer las cosas con una mayor eficiencia.
- 6.3. Realizar talleres para mejorar el clima organizacional dentro de la empresa en beneficio de los empleados, lo cual redunde en una mejor atención al usuario.
- 6.4. El Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, debe convocar a reuniones semanales con todos los trabajadores en las que se abordarán temas cotidianos en cuanto a la atención al cliente y las diferentes operaciones del día. De esta manera, se estará identificando el compromiso del personal al haber afrontado una nueva responsabilidad.
- 6.5. A futuros investigadores se recomienda realizar estudios explicativos con diseño cuasi experimental donde se aplique incentivos de reconocimiento laboral para mejorar el compromiso organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo u otros bancos.

VII. REFERENCIAS

VII. Referencias

- Bayona, Goñi & Madorrán, (2000). *Compromiso organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. (Trabajo de grado).
- Bedodo & Giglio, (2006), *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. (Trabajo de grado).
- Chiavenato, (2011). *Administración de Recursos Humanos-8ª ed. – El Capital de las organizaciones*. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana
- Chiavenato, (2011). *Administración de recursos humanos-9ª ed.* Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Dessler, (1996). *Administración de personal-8ª ed.* México D.F: Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- La importancia de implementar una verdadera cultura de reconocimiento laboral en el Perú. (2015). *Diario Gestión*
- ESAN, (2015). *Los beneficios de crear una cultura de reconocimiento laboral*.
- Great Place to work, (2013). *Estudio sobre ambiente y cultura organizacional*.
- Inés Temple, (2010). USTED S.A. – *Empleabilidad y Marketing personal*.

Meyer & Allen, (1950 y 1997). *Commitment in the workplace-Theory, Research and Application.*

Montoya Elizabeth, 2014. Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. (Estudio para repositorio).

Plan estratégico del Banco de la Nación, 2013 - 2017.

Ramírez, (2014). *Sistema de reconocimiento para alcanzar los objetivos claves de la empresa RVL SERVICE DE R.L. DE C.V.*

Ruiz de Alba, (2013). *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno.* (Trabajo de Grado).

Saratoga, 2014. *PriceWaterhouseCoopers para el Estudio de Indicadores de Gestión Humana para Latinoamérica.*

Valdiviezo, (2015). *Delegación de liderazgo como reconocimiento laboral y su influencia en el comportamiento organizacional del personal de la empresa Grupo Educativo Integral S.R.L. en el distrito de Trujillo – 2015.* (Trabajo de Grado)

Vallejos, (2014). *La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del centro poblado de Miramar.* (Trabajo de Grado).

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTO 01, VALIDACIÓN Y FICHA TÉCNICA

Cuestionario de Reconocimiento laboral

Encuesta aplicada a los colaboradores de Banco de la Nación de la ciudad de Trujillo con el fin de medir el grado de reconocimiento laboral de dicha institución.

I. INSTRUCCIONES:

La encuesta es anónima y se le pide leer cuidadosamente las siguientes preguntas y responder con absoluta sinceridad, marcando la respuesta que considere conveniente.

Marque con una X los espacios en blanco según corresponda su respuesta:

a) Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino

b) Estado Laboral: ☐ Nombrado ☐ Contratado

c) Tiempo de Servicio:

☐ De 1 a 5 años ☐ De 5 a 10 años ☐ De 10 a más

Variable: Reconocimiento Laboral

01. ¿Logran premiar tu esfuerzo con aumentos salariales o bonificaciones diversas?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Pocas veces
e) Casi nunca

02. ¿Logra satisfacer tus expectativas personales con dichos incentivos?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Pocas veces
- e) Casi nunca

03. ¿Propicia en los trabajadores competencia para acceder a dichos beneficios?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Pocas veces
- e) Casi nunca

04. ¿Reconocen mi desempeño con una felicitación expresa, un apretón de manos u otra muestra similar?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) Algunas Veces d) Muy pocas Veces
- e) Casi Nunca

05. ¿Logras satisfacer tus expectativas profesionales con tales muestras de elogio?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) Algunas Veces d) Muy pocas Veces
- e) Casi Nunca

06. ¿Con qué frecuencia se difunde y propicia tales muestras de reconocimiento?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) Algunas Veces d) Muy pocas Veces
- e) Casi Nunca

07. ¿Se reconoce de manera oportuna el buen desempeño con un ascenso destacado?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) Algunas Veces d) Muy pocas Veces
- e) Casi Nunca

08. ¿Es oportuno y motivador el esforzarse para ser partícipe de dichas promociones y ascensos laborales?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Pocas veces
- d)** e) Casi nunca

09. ¿Con qué frecuencia se comunica pertinentemente las posibles promociones a darse?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Pocas veces
- e) Casi nunca

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de reconocimiento laboral

- Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : Es la varianza del ítem i.

S_t^2 : Es la varianza de la suma de todos los ítems.

K : Es el número de preguntas o ítems.

Obteniéndose los siguientes resultados:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,890	9

Resumen del procesamiento de los casos		
casos		
	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos	0	0,0
Total	20	100,0

Fuente: Resultado de la muestra, utilizando el software IBM SPSS Statistic v. 20.

Con una muestra 20 colaboradores del Banco de la Nación de la ciudad de Trujillo se determinaron que el estadístico de fiabilidad (Alfa de CronBach), el cual nos dio un valor del 0.890, nos demuestra que el instrumento aplicado en el proceso de encuesta para medir el nivel de reconocimiento laboral, es confiable.

INSTRUMENTO 01: Cuestionario de reconocimiento laboral

FICHA TÉCNICA

Nombre Original	: Cuestionario sobre reconocimiento laboral.
Autor	: Adaptado de Eyner Vallejos, 2014.
Procedencia	: Trujillo – Perú.
Administración	: Individual.
Duración	: De 5 a 10 minutos.
Aplicación	: Trabajadores nombrados y contratados del Banco de la Nación- Agencia 1 Trujillo, 2017.

Puntuación	:	PUNTUACIÓN ALFABÉTICA	RANGO
		a	Siempre
		b	Casi siempre
		c	A veces
		d	Pocas veces
		e	Casi nunca

Significación :

DIMENSIONES	INDICADORES
INCENTIVO MONETARIO	✓ Se premia tu esfuerzo con inventivos o bonificaciones
	✓ Logras satisfacción personal con tales incentivos
	✓ Se propicia competencia para alcanzar dichos incentivos
RECONOCIMIENTO VERBAL Y/O GESTUAL	✓ Se reconoce tu desempeño con una felicitación expresa
	✓ Satisfaces tus expectativas profesionales
	✓ Se difunden y propician tales muestras de reconocimiento
PROMOCIÓN LABORAL	✓ Se reconoce promoviendo al personal destacado
	✓ Sientes que te motivan para acceder a dichas promociones
	✓ Se comunica oportunamente las posibles promociones

Usos : El uso del instrumento es exclusivamente para esta investigación.

Materiales :

Leyenda

RESPUESTA	VALOR NUMÉRICO
Siempre	1
Casi siempre	2
A veces	3
Pocas veces	4
Casi nunca	5

PONDERACIÓN PARCIAL	
INTERVALO	NIVEL
De 3 a 7	BAJO
De 8 a 11	MEDIO
De 12 a 15	ALTO

PONDERACIÓN GENERAL	
INTERVALO	NIVEL
De 9 a 21	BAJO
De 22 a 33	MEDIO
De 34 a 35	ALTO

ANEXO 02: INSTRUMENTO 02, VALIDACIÓN Y FICHA TÉCNICA

Ficha de evaluación de Compromiso organizacional

Instrucciones: A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su EMPRESA. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: **(1)** Totalmente en desacuerdo; **(2)** En desacuerdo; **(3)** Ni en desacuerdo, ni de acuerdo; **(4)** De acuerdo; **(5)** Totalmente de acuerdo.

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.					
2. Siento como propios los problemas y asuntos relacionados al Banco					
3. Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
4. Ahora mismo no abandonaría la empresa porque tengo una afinidad con toda su gente.					
5. Me incomoda escuchar cuando se hacen malos comentarios de la institución					
6. Crees tener obligación moral de permanecer en tu trabajo.					
7. El tiempo de servicio me motiva a continuar en la institución.					
8. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo.					
9. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: Ficha de validación de compromiso organizacional

- **Coefficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach**

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : Es la varianza del ítem i.

S_t^2 : Es la varianza de la suma de todos los ítems.

K : Es el número de preguntas o ítems.

Obteniéndose los siguientes resultados:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,890	9

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos	0	0,0
Total	20	100,0

Fuente: Resultado de la muestra, utilizando el software IBM SPSS Statistic v. 20.

Con una muestra 20 colaboradores del Banco de la Nación de la ciudad de Trujillo se determinaron que el estadístico de fiabilidad (Alfa de CronBach), el cual nos dio un valor del 0.890, nos demuestra que el instrumento aplicado en el proceso de encuesta para medir el nivel de compromiso organizacional, es confiable.

INSTRUMENTO 02: Ficha de evaluación de compromiso organizacional

FICHA TÉCNICA

Nombre Original	: Ficha de Evaluación de compromiso organizacional.
Autor	: Meller y Allen, 1991 - Adaptado por Elizabeth Montoya, 2014 - Repositorio UPC.
Procedencia	: Lima - Perú.
Administración	: Individual.
Duración	: De 5 a 10 minutos.
Aplicación	: Trabajadores nombrados y contratados del Banco de la Nación- Agencia 1 Trujillo, 2017.

	PUNTUACIÓN	RANGO
Puntuación	1	Totalmente Desacuerdo
	2	En desacuerdo
	3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo
	4	De acuerdo
Significación	5	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	INDICADORES
COMPROMISO AFECTIVO	➤ Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.
	➤ Siento como propios los problemas y asuntos relacionados al Banco
	➤ Me siento como parte de una familia en esta empresa.
COMPROMISO NORMATIVO	➤ Ahora mismo no abandonaría la empresa porque tengo una afinidad con toda su gente.
	➤ Me incomoda escuchar cuando se hacen malos comentarios de la institución
	➤ Crees tener obligación moral de permanecer en tu trabajo.
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	➤ El tiempo de servicio me motiva a continuar en la institución.
	➤ Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo.
	➤ Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.

Usos : El uso del instrumento es exclusivamente para esta investigación.

Materiales :

Leyenda :

RESPUESTA	VALOR NUMÉRICO
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

PONDERACIÓN PARCIAL	
INTERVALO	NIVEL
De 3 a 7	BAJO
De 8 a 11	MEDIO
De 12 a 15	ALTO

PONDERACIÓN GENERAL	
INTERVALO	NIVEL
De 9 a 21	BAJO
De 22 a 33	MEDIO
De 34 a 35	ALTO

ANEXO 03: OTROS DATOS ESTADÍSTICOS

Identificación del nivel de reconocimiento laboral en el Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo

Intervalo	Nivel	f	%
9—21	Bajo	2	5
22—33	Medio	38	95
34--45	Alto	0	0
Total		40	100

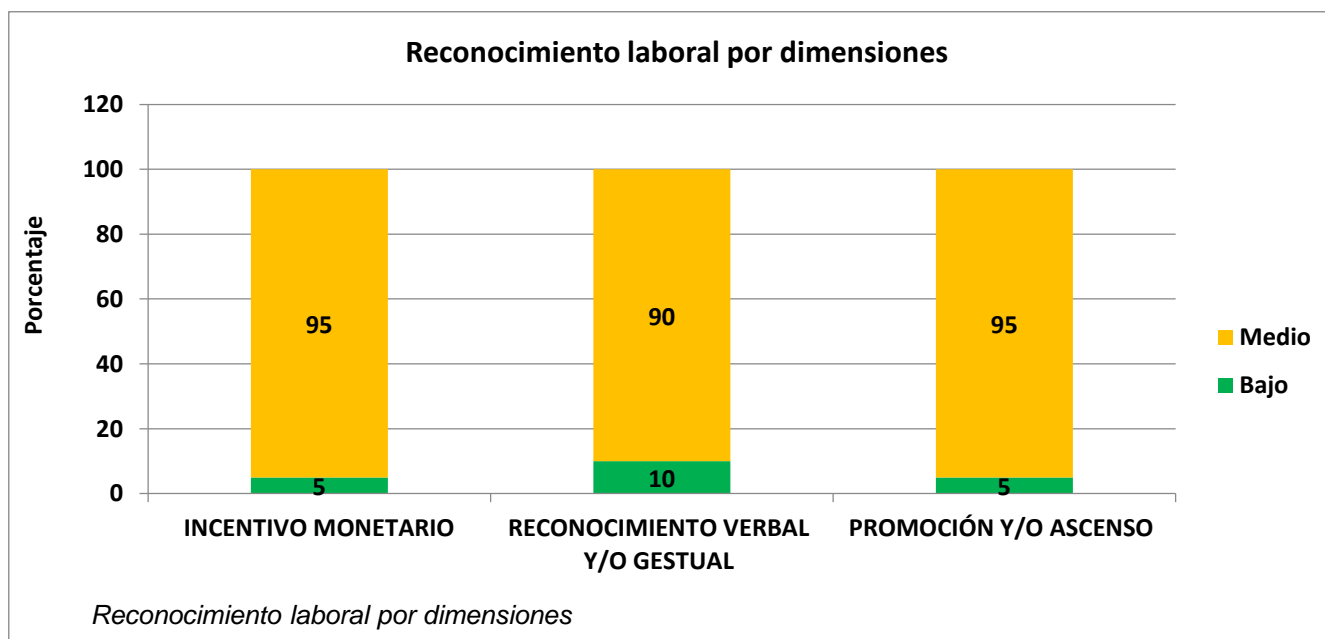
Nota: Cuestionario de reconocimiento laboral

Reconocimiento laboral por dimensiones de los empleados del Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo

Reconocimiento laboral por dimensiones de los empleados del Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo

Intervalo	Nivel	Dimensiones					
		INCENTIVO MONETARIO		RECONOCIMIENTO VERBAL Y/O GESTUAL		PROMOCIÓN Y/O ASCENSO	
		f	%	f	%	f	%
3---7	Bajo	2	5	4	10	2	5
8---11	Medio	38	95	36	90	38	95
12---15	Alto	0	0	0	0	0	0
Total		40	100	40	100	40	100

Nota: Cuestionario de reconocimiento laboral



Nivel de compromiso organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo

Intervalo	Nivel	f	%
9—21	Bajo	0	0
22—33	Medio	17	43
34--45	Alto	23	57
Total		40	100

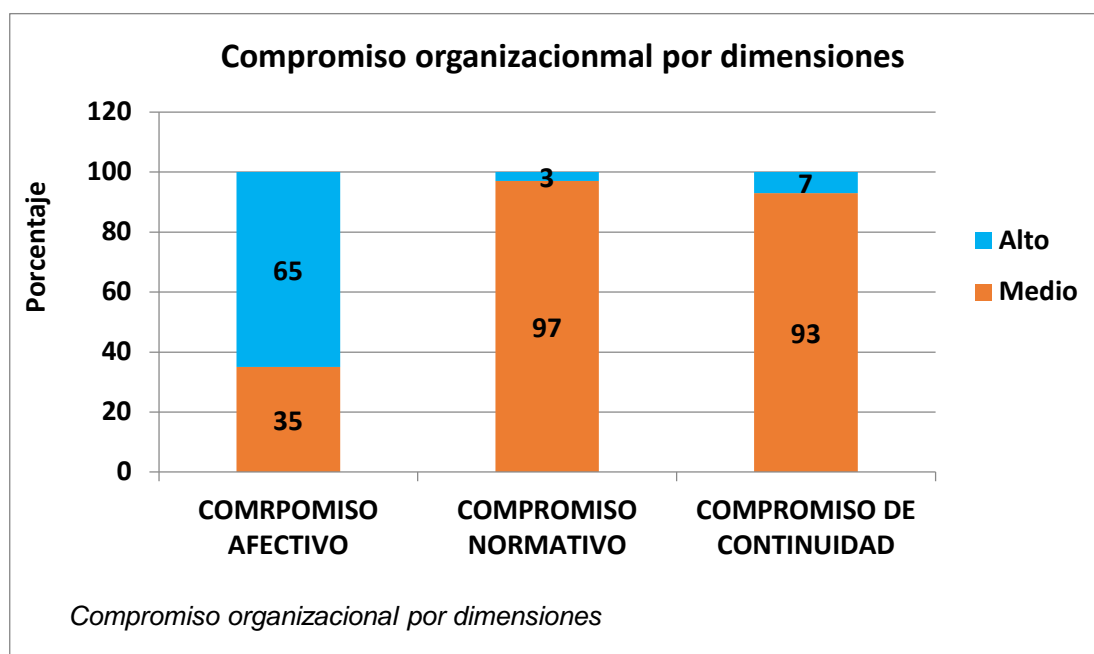
Nota: Cuestionario de compromiso organizacional

Compromiso organizacional por dimensiones de los empleados del Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo

Nivel de compromiso organizacional por dimensiones en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo

Intervalo	Nivel	Dimensiones					
		COMPROMISO AFECTIVO		COMPROMISO NORMATIVO		COMPROMISO DE CONTINUIDAD	
		f	%	f	%	f	%
3---7	Bajo	0	0	0	0	0	0
8---11	Medio	14	35	39	97	37	93
12---15	Alto	26	65	1	3	3	7
Total		40	100	40	100	40	100

Nota: Cuestionario de compromiso organizacional



ANEXO 04: VALORACIÓN Y JUICIO DE INSTRUMENTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA DE RECONOCIMIENTO LABORAL – TRABAJADORES

OBJETIVO: Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo 2017.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo 2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Marcelina Rivera Olivera

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro

FECHA: 4/10/17

VALORACIÓN:

Alto	Medio	Bajo
------	-------	------


FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN

ENCUESTA DE CULTURA DE RECONOCIMIENTO LABORAL - TRABAJADORES

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	CASI NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el indicador y la opción de respuesta		
								S	F	S	F	S	F	S		F
CULTURA DE RECONOCIMIENTO LABORAL	INCENTIVOS MONETARIOS	1. Logran premiar tu esfuerzo con aumentos o bonificaciones diversas.														
		2. Logra satisfacer tus expectativas personales con tales incentivos.														
		3. Propicia en los trabajadores competencia para acceder a dichos beneficios.														

VARIABLE	DIMENSIÓN	IITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	CASI NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el indicador y la opción de respuesta			
CULTURA DE RECONOCIMIENTO LABORAL	RECONOCIMIENTO VERBAL Y/O GESTUAL	4. Reconocen mi desempeño con una felicitación expresa, un apretón de manos u otra muestra similar.															
		5. Logras satisfacer tus expectativas profesionales con tales muestras de elogio.															
		6. Con qué frecuencia se difunde y propicia tales muestras de reconocimiento.															
	PROMOCIÓN Y ASCENSO LABORAL	7. Se reconoce de manera oportuna el buen desempeño con un ascenso destacado.															
		8. Es oportuno y motivador el esforzarse para ser partícipe de dichas promociones y ascensos laborales.															
		9. Con qué frecuencia se comunica pertinentemente las posibles promociones a darse.															

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL – TRABAJADORES

OBJETIVO: Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo 2017.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Agencia 1 del Banco de la Nación - Trujillo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mageña Rivera Omar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro

FECHA: 4/10/17

VALORACIÓN:

Alto	Medio	Bajo
------	-------	------


FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	IITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
			TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DE SACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el indicador y la opción de respuesta		
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	1. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.														
		2. Siento como propios los problemas y asuntos relacionados al Banco														
		3. Me siento como parte de una familia en esta empresa.														
	COMPROMISO NORMATIVO	4. Ahora mismo no abandonaría la empresa porque tengo una afinidad con toda su gente.														
		5. Me incomoda escuchar cuando se hacen malos comentarios de la institución														
		6. Crees tener obligación moral de permanecer en tu trabajo.														

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DE SACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el indicador y la opción de respuesta				
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	7. El tiempo de servicio me motiva a continuar en la institución.													
		8. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo.													
		9. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.													

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA DE RECONOCIMIENTO LABORAL – TRABAJADORES

OBJETIVO: Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo 2017.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo 2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Romero Velazquez Nancy Cecilia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Psicología

FECHA: 04 / 10 / 17

VALORACIÓN:

Alto	Medio	Bajo
------	-------	------

CM
FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN

ENCUESTA DE RECONOCIMIENTO LABORAL - TRABAJADORES

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN											OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	CASI NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el indicador y la opción de respuesta			
CULTURA DE RECONOCIMIENTO LABORAL	INCENTIVOS MONETARIOS	1. Logran premiar tu esfuerzo con aumentos o bonificaciones diversas.												
		2. Logra satisfacer tus expectativas personales con tales incentivos.												
		3. Propicia en los trabajadores competencia para acceder a dichos beneficios.												

VARIABLE	DIMENS IÓN	IITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONE S Y/O RECOMENDACI ONES	
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	CASI NUNCA	Rel aci ón en tre la var iab le y la di me nsi ón	Rel aci ón en tre la di me nsi ón y el ind ica do r	Rel aci ón en tre el ind ica do r y el íte m	Rel aci ón ent re el indi cad or y la opc ión de res pu est a					
CULTURA DE RECONOCIMIENTO LABORAL	RECONOCIMIENTO VERBAL Y/O GESTUAL	4. Reconocen mi desempeño con una felicitación expresa, un apretón de manos u otra muestra similar.														
		5. Logras satisfacer tus expectativas profesionales con tales muestras de elogio.														
		6. Con qué frecuencia se difunde y propicia tales muestras de reconocimiento.														
	PROMOCIÓN Y ASCENSO LABORAL	7. Se reconoce de manera oportuna el buen desempeño con un ascenso destacado.														
		8. Es oportuno y motivador el esforzarse para ser partícipe de dichas promociones y ascensos laborales.														
		9. Con qué frecuencia se comunica pertinentemente las posibles promociones a darse.														

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL – TRABAJADORES

OBJETIVO: Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo 2017.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Agencia 1 del Banco de la Nación - Trujillo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Romero Vargas Cecilia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Psicología

FECHA: 04/10/17

VALORACIÓN:

Alto	Medio	Bajo
------	-------	------


FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	IITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DE SACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el indicador y la opción de respuesta				
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	1. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.													
		2. Siento como propios los problemas y asuntos relacionados al Banco													
		3. Me siento como parte de una familia en esta empresa.													
	COMPROMISO NORMATIVO														
		4. Ahora mismo no abandonaría la empresa porque tengo una afinidad con toda su gente.													
		5. Me incomoda escuchar cuando se hacen malos comentarios de la institución													
		6. Crees tener obligación moral de permanecer en tu trabajo.													

VARIABLE	DIMENSIÓN	IITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMEDACIONES
			TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DE SACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y la opción de respuesta			
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMRPOMISO DE CONTINUIDAD	7. El tiempo de servicio me motiva a continuar en la institución.													
		8. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo.													
		9. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.													

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA DE RECONOCIMIENTO LABORAL – TRABAJADORES

OBJETIVO: Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo 2017.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo 2017.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Espinoza Rodriguez Olenka

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora

FECHA: _____

VALORACIÓN:

Alto	Medio	Bajo
------	-------	------


FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	CASI NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el indicador y la opción de respuesta				
CULTURA DE RECONOCIMIENTO LABORAL	INCENTIVOS MONETARIOS														
		1. Logran premiar tu esfuerzo con aumentos o bonificaciones diversas.													
		2. Logra satisfacer tus expectativas personales con tales incentivos.													
		3. Propicia en los trabajadores competencia para acceder a dichos beneficios.													

VARIABLE	DIMENS IÓN	IITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONE S Y/O RECOMENDACI ONES		
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	CASI NUNCA	Rel aci ón en tre la var iab le y la di me nsi ón	Rel aci ón en tre la di me nsi ón y el ind ica do r	Rel aci ón en tre el ind ica do r y el íte m	Rel aci ón ent re el indi cad or y la opc ión de res pu est a						
CULTURA DE RECONOCIMIENTO LABORAL	RECONOCIMIENTO VERBAL Y/O GESTUAL	4. Reconocen mi desempeño con una felicitación expresa, un apretón de manos u otra muestra similar.															
		5. Logras satisfacer tus expectativas profesionales con tales muestras de elogio.															
		6. Con qué frecuencia se difunde y propicia tales muestras de reconocimiento.															
	PROMOCIÓN Y ASCENSO LABORAL	7. Se reconoce de manera oportuna el buen desempeño con un ascenso destacado.															
		8. Es oportuno y motivador el esforzarse para ser partícipe de dichas promociones y ascensos laborales.															
		9. Con qué frecuencia se comunica pertinentemente las posibles promociones a darse.															

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL – TRABAJADORES

OBJETIVO: Determinar la relación entre reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo 2017.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Agencia 1 del Banco de la Nación - Trujillo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Espinoza Rodriguez Olenka

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora

FECHA: _____

VALORACIÓN:

Alto	Medio	Bajo
------	-------	------


FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	IITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DE SACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el indicador y la opción de respuesta				
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	1. Actualmente trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.													
		2. Siento como propios los problemas y asuntos relacionados al Banco													
		3. Me siento como parte de una familia en esta empresa.													
	COMPROMISO NORMATIVO	4. Ahora mismo no abandonaría la empresa porque tengo una afinidad con toda su gente.													
		5. Me incomoda escuchar cuando se hacen malos comentarios de la institución													
		6. Crees tener obligación moral de permanecer en tu trabajo.													

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO, NI DE SACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el indicador y la opción de respuesta				
			5	4	3	2	1	Sí	No	No	Sí				
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	7. El tiempo de servicio me motiva a continuar en la institución.													
		8. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo.													
		9. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.													

ANEXO 05: BASE DE DATOS POR VARIABLES

RECONOCIMIENTO LABORAL								
CÓDIGO TRABAJADOR	DIMENSIONES							
	INCENTIVO MONETARIO		RECONOCIMIENTO VERBAL Y/O GESTUAL		PROMOCIÓN Y/O ASCENSO		TOTAL	
	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL
1	11	MEDIO	11	MEDIO	9	MEDIO	31	MEDIO
2	9	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	27	MEDIO
3	9	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	27	MEDIO
4	9	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	27	MEDIO
5	11	MEDIO	11	MEDIO	9	MEDIO	31	MEDIO
6	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
7	7	BAJO	7	BAJO	9	MEDIO	23	MEDIO
8	11	MEDIO	11	MEDIO	9	MEDIO	31	MEDIO
9	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
10	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
11	11	MEDIO	11	MEDIO	9	MEDIO	31	MEDIO
12	9	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	27	MEDIO
13	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
14	9	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	27	MEDIO
15	11	MEDIO	11	MEDIO	9	MEDIO	31	MEDIO
16	11	MEDIO	11	MEDIO	9	MEDIO	31	MEDIO
17	11	MEDIO	11	MEDIO	9	MEDIO	31	MEDIO
18	11	MEDIO	10	MEDIO	9	MEDIO	30	MEDIO
19	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
20	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
21	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
22	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
23	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
24	9	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	27	MEDIO
25	11	MEDIO	10	MEDIO	9	MEDIO	30	MEDIO
26	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
27	9	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	27	MEDIO
28	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO

29	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
30	9	MEDIO	10	MEDIO	9	MEDIO	28	MEDIO
31	11	MEDIO	10	MEDIO	9	MEDIO	30	MEDIO
32	11	MEDIO	10	MEDIO	8	MEDIO	29	MEDIO
33	9	MEDIO	9	MEDIO	8	MEDIO	26	MEDIO
34	11	MEDIO	9	MEDIO	10	MEDIO	30	MEDIO
35	8	MEDIO	7	BAJO	8	MEDIO	23	MEDIO
36	5	BAJO	5	BAJO	6	BAJO	16	BAJO
37	11	MEDIO	9	MEDIO	8	MEDIO	28	MEDIO
38	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
39	11	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	29	MEDIO
40	9	MEDIO	7	BAJO	5	BAJO	21	BAJO

PONDERACIÓN PARCIAL	
INTERVALO	NIVEL
De 3 a 7	BAJO
De 8 a 11	MEDIO
De 12 a 15	ALTO

PONDERACIÓN GENERAL	
INTERVALO	NIVEL
De 9 a 21	BAJO
De 22 a 33	MEDIO
De 34 a 35	ALTO

COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
CÓDIGO TRABAJADOR	DIMENSIONES							
	IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA		LEALTAD Y VINCULACIÓN CON LA EMPRESA		PERMANENCIA Y/O CONTINUIDAD		TOTAL	
	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL
1	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
2	11	MEDIO	12	ALTO	12	ALTO	35	ALTO
3	10	MEDIO	11	MEDIO	12	ALTO	33	MEDIO
4	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
5	13	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	35	ALTO
6	12	ALTO	10	MEDIO	11	MEDIO	33	MEDIO
7	10	MEDIO	10	MEDIO	11	MEDIO	31	MEDIO
8	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
9	13	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	35	ALTO
10	13	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	35	ALTO
11	13	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	35	ALTO
12	10	MEDIO	10	MEDIO	10	MEDIO	30	MEDIO
13	11	MEDIO	10	MEDIO	9	MEDIO	30	MEDIO
14	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
15	10	MEDIO	11	MEDIO	11	MEDIO	32	MEDIO
16	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
17	13	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	35	ALTO
18	12	ALTO	9	MEDIO	11	MEDIO	32	MEDIO
19	11	MEDIO	11	MEDIO	11	MEDIO	33	MEDIO
20	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
21	11	MEDIO	11	MEDIO	11	MEDIO	33	MEDIO
22	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
23	13	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	35	ALTO
24	12	ALTO	10	MEDIO	10	MEDIO	32	MEDIO
25	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
26	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO

27	12	ALTO	11	MEDIO	12	ALTO	35	ALTO
28	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
29	13	ALTO	10	MEDIO	10	MEDIO	33	MEDIO
30	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
31	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
32	12	ALTO	10	MEDIO	10	MEDIO	32	MEDIO
33	11	MEDIO	11	MEDIO	11	MEDIO	33	MEDIO
34	12	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	34	ALTO
35	11	MEDIO	10	MEDIO	11	MEDIO	32	MEDIO
36	9	MEDIO	9	MEDIO	9	MEDIO	27	MEDIO
37	11	MEDIO	11	MEDIO	11	MEDIO	33	MEDIO
38	12	MEDIO	12	MEDIO	10	MEDIO	34	ALTO
39	13	ALTO	11	MEDIO	11	MEDIO	35	ALTO
40	10	MEDIO	11	MEDIO	10	MEDIO	31	MEDIO

PONDERACIÓN PARCIAL	
INTERVALO	NIVEL
De 3 a 7	BAJO
De 8 a 11	MEDIO
De 12 a 15	ALTO

PONDERACIÓN GENERAL	
INTERVALO	NIVEL
De 9 a 21	BAJO
De 22 a 33	MEDIO
De 34 a 35	ALTO

ANEXO 06: CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS

EL QUE SUSCRIBE:

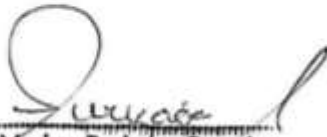
ADMINISTRADOR DEL BANCO DE LA NACION-AGENCIA 1 TRUJILLO


HACE CONSTAR:

Que: el señor **Rives Joel Carrasco Ramos** identificado con **DNI N° 46088556**, estudiante del X ciclo de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en el Banco de la Nación ubicado en **Jirón Diego de Almagro 297**, en la ciudad de Trujillo.

Se expide el presente documento, a petición del interesado.

Trujillo, 26 de Octubre del 2017.


Marina Purizaga Posadas
APODERADA ADJUNTA
Código: 0288748
Agencia 1 Trujillo


Jorge B. Palomo Maza
FUNCIONARIO
Cod. 0257109
Agencia 1 - Trujillo